

**LAPORAN HASIL MONITORING EVALUASI
ATAS PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN NEGERI TANGERANG
PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2023**



PENGADILAN NEGERI TANGERANG

Jalan T.M.P. Taruna No. 7, Sukasari, Kec. Tangerang, Tangerang – Banten, 15118

Email : pn.tangerang@gmail.com - Web : www.pn-tangerang.go.id

Telp. (021) 5524157 - Fax (021) 5524158

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Pengadilan Negeri Tangerang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sebagai pertanggung jawaban atas kinerja Tim Survei maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan Informasi bahwa Pengadilan Negeri Tangerang mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tangerang.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tangerang.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober 2023 sampai dengan 31 Desember 2023 dengan menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,14 % (sembilan puluh delapan koma empat belas).

Tabel

NILAI IKM TRIWULAN IV TAHUN 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat:				
98,14				
Kategori: SANGAT BAIK				
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3.921	SANGAT BAIK	4
2	Prosedur	3.919	SANGAT BAIK	5
3	Waktu Pelayanan	3.919	SANGAT BAIK	6
4	Biaya/Tarif	3.916	SANGAT BAIK	8
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.916	SANGAT BAIK	7
6	Kompetensi Pelaksana	3.926	SANGAT BAIK	3
7	Perilaku Pelaksana	3.930	SANGAT BAIK	2
8	Sarana dan Prasarana	3.911	SANGAT BAIK	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.972	SANGAT BAIK	1

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Tangerang sebesar 98,14% dan berada pada kategori A (sangat baik).

1. Tabel dan grafik tersebut diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan persyaratan pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sesuai.
2. Mayoritas responden menyatakan prosedur pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat mudah.
3. Mayoritas responden menyatakan waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat cepat.
4. Mayoritas responden menyatakan biaya/tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat setuju.
5. Mayoritas responden menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sesuai.
6. Mayoritas responden menyatakan kompetensi pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat kompeten.
7. Mayoritas responden menyatakan perilaku pelaksana pelayanan di Pengadilan Negeri Tangerang sangat sopan dan ramah.
8. Mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Tangerang sangat baik.
9. Mayoritas responden menyatakan penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Pengadilan Negeri Tangerang berfungsi dan dikelola dengan baik.

Adapun unsur - unsur yang nilainya rendah diantaranya adalah Sarana Prasarana, Unsur biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Analisa penyebab hasil penilaian unsur yang nilainya rendah adalah :

1. Unsur Sarana Prasarana nilai mencapai 3.911

Dari hasil kesan dan pesan pada survey kepuasan Masyarakat ditemukan masukan:

1) pada tanggal 14 Desember 2023 bahwa: *"KAMAR MANDI Atau toilet lebih bersih lagi"*.

- Atas keluhan ini, telah dilakukan Evaluasi terhadap setiap toilet yang dilakukan setiap 2 jam sekali oleh masing-masing pelaksanaan dimulai pukul 10.00 s.d. pukul 16.00.

2. Unsur Biaya/Tarif nilai mencapai 3,916

Melakukan Sosialisasi Booklet Standar Layanan Elektronik yang menginformasikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

3. Spesifikasi Jenis Layanan nilai mencapai 3,916

Pada hasil survei, tidak ditemukan keluhan secara spesifik mengenai Jenis Layanan. Untuk itu secara keseluruhan jenis layanan yang diberikan akan dilakukan evaluasi.

Tangerang, 04 Januari 2024
KETUA PENGADILAN NEGERI TANGERANG

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive 'F' followed by a long horizontal line extending to the right.

Fahmiron

- Temuan kondisi sarana dan prasana (toilet) .



- Tindak lanjut temuan kondisi sarana dan prasana (toilet) .



- Menginformasikan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

E - BROSUR

Totah dibaca : 987 Kpi



Siapa?



PROSEDUR PERMOHONAN INFORMASI

Prosedur Permohonan Informasi

Totah dibaca : 1.701 Kpi

**BERDASARKAN SURAT KEPUTUSAN KETUA MAHKAMAH AGUNG RI
HOMOR : 2-144/KMA/SK/VIII/2022
TANGGAL : 30 AGUSTUS 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI PENGADILAN**

PEDOMAN PELAYANAN INFORMASI

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca, yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
2. Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, Electronic Data Interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
3. Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/ atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
4. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPIID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang koordinasi penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/ atau pelayanan informasi di badan publik.
5. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/ atau diterima dan dikoordinasikan oleh Pengadilan yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan tugas dan fungsi pengadilan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
6. Layanan Informasi dan Dokumentasi secara Elektronik (e-LID) adalah sistem layanan informasi publik secara elektronik yang disediakan oleh